

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РФ
ФИЛИАЛ ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«СОЧИНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
в г. Анапе Краснодарского края

Среднее профессиональное образование

Согласовано:

Директор ООО «Гостиничный
комплекс «Альбатрос»
Делиболтоян Э.Б.



Утверждаю:
Директор филиала ФГБОУ ВО «СГУ»
в г. Анапе Краснодарского края



Леонова Е.В.
«31» августа 2020г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ.2 Прием, размещение и выписка гостей

**МДК.02.01 Организация деятельности службы приема, размещения и
выписки гостей**

Наименование специальности
43.02.11 Гостиничный сервис

2020 г.

Рабочая программа профессионального модуля разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис».

Организация-разработчик:

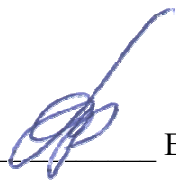
Филиал ФГБОУ ВО «Сочинский государственный университет» в городе Анапе Краснодарского края.

Разработчик:

Хайбуллина Маргарита Владимировна – преподаватель ФГБОУ ВО «Сочинский государственный университет» в городе Анапа Краснодарского края.

Рабочая программа профессионального модуля рассмотрена и одобрена на заседании цикловой методической комиссии дисциплин гуманитарного профиля, социально-культурного сервиса и туризма.

Утверждена «31» августа 2020 г. Протокол № 01

Председатель цикловой методической комиссии  Е.С. Федосенко

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	4
1.1. Область применения рабочей программы	4
1.2. Цели и задачи профессионального модуля – требования к результатам освоения профессионального модуля	4
1.3. Рекомендуемое количество часов на освоение рабочей программы профессионального модуля	5
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	6
3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	7
3.1. Тематический план профессионального модуля	7
3.2. Содержание обучения по профессиональному модулю	8
3.3. Методическое обеспечение образовательного процесса для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	14
4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	15
4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению	15
4.2. Информационное обеспечение обучения	15
4.3. Общие требования к организации образовательного процесса	16
4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса	16
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)	17

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ.02 Прием, размещение и выписка гостей

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа профессионального модуля является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис в части освоения основного вида деятельности: Прием, размещение и выписка гостей соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

ПК 2.1 Принимать, регистрировать и размещать гостей.

ПК 2.2 Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.

ПК 2.3 Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг.

ПК 2.4 Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.

ПК 2.5 Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.

ПК 2.6 Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены.

При реализации рабочей программы профессионального модуля «Прием, размещение и выписка гостей» могут быть использованы различные образовательные технологии, в том числе элементы дистанционных образовательных технологий, электронного обучения.

1.2. Цели и задачи профессионального модуля – требования к результатам освоения профессионального модуля

С целью овладения указанным видом деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения профессионального модуля **должен:**

иметь практический опыт:

приема, регистрации и размещения гостей;

предоставления информации гостям об услугах в гостинице;

участия в заключении договоров об оказании гостиничных услуг;

контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору);

подготовки счетов и организации отъезда гостей;

проведения ночного аудита и передачи дел по окончании смены;

уметь:

организовывать рабочее место службы приема и размещения;

регистрировать гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан); информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице;

готовить проекты договоров в соответствии с принятыми соглашениями и заключать их с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями;

контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору); оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними;

поддерживать информационную базу данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, выезжающих);

составлять и обрабатывать необходимую документацию (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги); выполнять обязанности ночного портье;

знать:

нормативную документацию, регламентирующую деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей;

организацию службы приема и размещения; стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей;

правила приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей;

юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей;

основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей;

виды соглашений (договоров), правила их составления, порядок согласования и подписания;

правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги;

виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям;

основные функции службы ночного портье и правила выполнения ночного аудита;

принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы;

правила работы с информационной базой данных гостиницы.

1.3. Рекомендуемое количество часов на освоение программы профессионального модуля:

всего – 270 часа, в том числе:

максимальной учебной нагрузки обучающегося – 198 часов, включая:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 132 часа;

самостоятельной работы обучающегося – 66 часов;

производственной практики (по профилю специальности) – 72 часов.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результатом освоения профессионального модуля является овладение обучающимися видом деятельности - Прием, размещение и выписка гостей, в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

Код	Наименование результата обучения
ПК 2.1.	Принимать, регистрировать и размещать гостей.
ПК 2.2.	Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.
ПК 2.3.	Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг.
ПК 2.4.	Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.
ПК 2.5.	Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.
ПК 2.6.	Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены.
ОК 1.	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
ОК 2.	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.
ОК 3.	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.
ОК 4.	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.
ОК 5.	Владеть информационной культурой, анализировать и оценивать информацию с использованием информационно-коммуникационных технологий.
ОК 6.	Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.
ОК 7.	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.
ОК 8.	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.
ОК 9.	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Тематический план профессионального модуля

Коды профессиональных компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Всего часов	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)						Практика	
			Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося			Самостоятельная работа обучающегося			Учебная, часов	Производственная (по профилю специальности), часов
			Всего, часов	в т.ч. практические занятия, часов	в т.ч., курсовая работа (проект), часов	Всего, часов	в т.ч., курсовая работа (проект), часов			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
ПК 2.1 – 2.6	МДК.02. 02.01 Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей	198	132	56	20	66	20	-	72	
	Производственная практика (по профилю специальности) (ПП.02.)	72							72	
	Всего:	270	132	56	20	66	20	-	72	

3.2. СОДЕРЖАНИЕ ОБУЧЕНИЯ ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных (МДК) и тем	Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
	ПМ.02 Прием, размещение и выписка гостей.		
	МДК.02. 01 Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей		
	Раздел 1. Организационно-управленческая структура гостиничного предприятия.	22	
	Содержание учебного материала:	6	
Тема 1.1. Организационная структура гостиницы.	1. Основные службы гостиничного предприятия.	2	1
	2. Организационная структура службы приема и размещения.	2	1
	3. Нормативную документацию, регламентирующую деятельность гостиницы.	2	1,2
	Практическое занятие	10	
	1. Экскурсия в гостиницу "Валентина"	4	2
	2. Отчет о практическом занятии (Общая характеристика гостиницы)	2	2
	3. Построить организационную структуру г. «Валентина» (Иерархическая лестница)	2	2
	4. Формирование информационной папки для гостей	2	2
	Самостоятельная работа	6	
	1. Проработка теоретического материала включает: чтение конспекта лекции.	2	3
	2. Ответы на теоретические вопросы по теме.	2	3
	3. Формирование информационной папки для гостей (правила поведения в экстремальных ситуациях).	2	3
	Раздел 2. Организация работы службы приема и размещения.	122	
	Содержание учебного материала:	6	
Тема 2.1 Операционный процесс обслуживания в службе приема и размещения	1. Функции службы приема и размещения.	2	1
	2. Первый этап обслуживания гостей: бронирование.	1	1
	3. Второй этап обслуживания гостей: встреча.	1	1

	4. Третий этап обслуживания гостей: проживание.	1	1
	5. Четвертый этап обслуживания гостей: проводы.	1	1
	Практическое занятие	4	
	1. Описать процесс обслуживания гостей (на примере конкретной гостиницы):	2	2
	2. Разработать функциональные пути передвижения туристов в вестибюльной зоне.	2	2
	Самостоятельная работа	8	
	1. Подготовка к практическим занятиям включает: проработку лекций.	4	3
	2. Ответы на теоретические вопросы по теме.	4	3
	Содержание учебного материала:	4	
Тема 2.2 Порядок регистрации и размещения гостей.	1. Порядок регистрации в гостиницу.	2	1
	2. Порядок размещения гостей.	2	1
	Практическое занятие:	2	
	1. Решение ситуаций на тему «Прием, регистрация и поселения гостей».	2	2
	Самостоятельная работа:	2	
	1. Проработка теоретического материала включает: чтение конспекта лекции, профессиональной литературы.	2	3
Тема 2.3. Порядок расчета за проживание и услуги	Содержание учебного материала:	6	
	1. Способы оплаты за проживание	2	1
	2. Расчет и выписка уезжающих гостей.	2	1
	3. Наличный, безналичный расчет гостями гостиницы.	2	1
	Практическое занятие:	6	
	1. Заполнение квитанций на оплату услуг гостиницы (форма №3-г). квитанций на возврат денег (форма №8-г.)	2	2
	2. Решение ситуативных задач.	2	2
	3. Д/игра «Расчет с проживающими»	2	22
	Самостоятельная работа:	8	
	1. Проработка теоретического материала включает: чтение конспекта лекции,	2	3
2. Ответы на теоретические вопросы по теме.	4	3	
3. Чтение профессиональной литературы, периодических изданий.	2		

Тема 2.4. Особенности регистрации туристских групп.	Содержание учебного материала:		6
	1. Характеристика особенностей различных групп туристов.		2
	2. Оформление, поселение групп туристов.		2
	3. Подготовка к заезду группы и их выезд.		2
	Практическое занятие		6
	1. Разработать характеристики специалистов работающих с различными группами туристов.		2
	2. аполнение бланков на групповое поселение.		2
	3. Решение ситуативных задач (решение конфликтных ситуаций при поселении групп).		2
	Самостоятельная работа		8
	1. Подготовка к практическим занятиям включает: проработку лекций,		2
2. Ответы на теоретические вопросы по теме.		4	
3. Чтение профессиональной литературы, периодических изданий.		2	
Содержание учебного материала		4	
1. Договаривающиеся стороны и договорные отношения.		2	
2. Порядок оформления иностранных групп, оплата в гостинице.		2	
Практическое занятие		4	
1. Деловая игра «Поселение иностранных групп»		2	
2. Работа с миграционной картой, Журналом регистрации (форма №2-г.)		2	
Самостоятельная работа		8	
1. Подготовка к практическим занятиям включает: проработку лекций,		2	
2. Ответы на теоретические вопросы по теме.		4	
3. Чтение профессиональной литературы, периодических изданий.		2	
Содержание учебного материала		6	
1. Требования к специалистам обслуживающих VIP-гостей.		2	
2. Характеристика и особенности VIP-гостей		2	
3. Обслуживание VIP-гостей		2	
Практическое занятие		8	
Содержание учебного материала		6	
1. Требования к специалистам обслуживающих VIP-гостей.		2	
2. Характеристика и особенности VIP-гостей		2	
3. Обслуживание VIP-гостей		2	
Практическое занятие		8	
Тема 2.5. Особенности регистрации иностранных групп.			
Тема 2.6. Особенности работы с VIP-гостями			

	1. Дел.игра «Подготовка номера и персонала работе с VIP-гостями»	2	2
	2. Дел.игра «Встреча VIP-гостей»	2	2
	3. Дел.игра «Регистрация VIP-гостей»	2	2
	4. Разработать должностные обязанности менеджера по работе с VIP-гостями	2	3
	Самостоятельная работа	4	
	1. Подготовка к практическим занятиям включает: проработку лекций,	2	3
	2. Ответы на теоретические вопросы по теме.	2	3
	Содержание учебного материала	6	
	1. Функции, методы ночного аудита	2	1
	2. Правила выполнения ночного аудита	2	1
	3. Автоматизированная обработка данных в службе приема и размещения.	2	1
	Практическое занятие	10	
	1. Д/и. «Подведение итогов по документации за сутки»	2	3
	2. Заполнение аудиторских счетов	4	2
	3. Автоматизированная обработка данных в службе приема и размещения.	2	2
	4. Работа на ПК «Изучение различных систем автоматизированного управления гостиницами	2	2
	Самостоятельная работа	6	
	1. Подготовка к практическим занятиям включает: проработку лекций,	2	2
	2. Чтение профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические.	2	3
	4. Работа на ПК «Изучение различных систем автоматизированного управления гостиницами	2	3
	Раздел 3. Персонал как ключевой фактор в сфере гостиничного сервиса.	34	
	Содержание учебного материала	4	
	1. Правила и стандарты общения персонала с клиентами.	2	1
	2. Знания, умения, навыки необходимые сотрудникам службы приема и размещения.	2	2
	Практическое занятие	2	
	1. Разработать «Правила поведения в гостинице (конкретный пример)»	2	3
Тема 2.7. Ночной аудит.			
Тема 3.1. Правила поведения персонала службы приема и размещения			

	Самостоятельная работа	4	4
	1. Подготовка к практическим занятиям включает: проработку лекций, чтение профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические.		3
Тема 3.2. Правила ведения телефонных переговоров.	Содержание учебного материала	4	
	1. Правила ведения телефонных переговоров.	4	2
	Практическое занятие	2	
	1. Деловая игра «Ведение телефонных переговоров»	2	2
Тема 3.3. Требования, предъявляемые к внешнему виду	Самостоятельная работа	6	
	1. Подготовка к практическим занятиям включает: проработку лекций, чтение профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические.	6	1
	1 Внешний вид персонала службы.	2	2
	2 Личная гигиена персонала.	2	
Курсовая работа	Практическое занятие	2	
	Д/и «Профессиональный портрет администратора отеля».	2	2
	Самостоятельная работа	6	
	1. Подготовка к практическим занятиям включает: проработку лекций, чтение профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические.	6	3
		20	
		56/56/66/20	
	<ul style="list-style-type: none"> - Изучить нормативную документацию, регламентирующую деятельность гостиницы при приеме, регистрации и размещении гостей. - Изучить стандарты качества обслуживания при приеме, обслуживании и выписке гостей; - Организовывать рабочее место службы приема и размещения; - Осуществлять информирование потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице; - Готовить проекты договоров в соответствии с принятыми соглашениями и заключать их с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями; - Осуществлять регистрацию гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан); 	72 (2 недели)	

	<p>осуществлять контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору);</p> <ul style="list-style-type: none"> - Оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними; - Поддерживать информационную базу данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих); - Выполнять обязанности ночного портье. - Составлять и обрабатывать необходимую документацию (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги); - Соблюдение требований к внешнему виду и личной гигиене персонала. - Регистрировать и поселять гостей, группы, корпоративных гостей. - Выполнять юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей. - Вести телефонные переговоры. - Применять знания, умения, навыки необходимые сотрудникам службы приема и размещения. 	
--	---	--

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

- 1 – ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);
- 2 – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством);
- 3 – продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач).

3.3. Методическое обеспечение образовательного процесса для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Условия организации и содержание обучения и контроля знаний инвалидов и обучающихся с ОВЗ по ПМ.2 «Прием, размещение и выписка гостей» определяются программой дисциплины, адаптированной при необходимости для обучения указанных обучающихся.

Организация обучения, текущей и промежуточной аттестации студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся.

Исходя из психофизического развития и состояния здоровья студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ, организуются занятия совместно с другими обучающимися в общих группах, используя социально-активные и рефлексивные методы обучения создания комфортного психологического климата в студенческой группе или, при соответствующем заявлении такого обучающегося, по индивидуальной программе, которая является модифицированным вариантом основной рабочей программы дисциплины.

При этом содержание программы не изменяется. Изменяются, как правило, формы обучения и контроля знаний, образовательные технологии и дидактические материалы.

Обучение студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ также может осуществляться индивидуально и/или с применением дистанционных технологий.

Дистанционное обучение обеспечивает возможность коммуникаций с преподавателем, а так же с другими обучаемыми посредством вебинаров (например, с использованием программы Skype) , что способствует сплочению группы, направляет учебную группу на совместную работу, обсуждение, принятие группового решения.

В учебном процессе для повышения уровня восприятия и переработки учебной информации студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ применяются мультимедийные и специализированные технические средства приема-передачи учебной информации в доступных формах для студентов с различными нарушениями, обеспечивается выпуск альтернативных форматов печатных материалов (крупный шрифт), электронных образовательных ресурсов в формах, адаптированных к ограничениям здоровья обучающихся, наличие необходимого материально-технического оснащения.

Подбор и разработка учебных материалов производится преподавателем с учетом того, чтобы студенты с нарушениями слуха получали информацию визуально, с нарушениями зрения – аудиально (например, с использованием программ-синтезаторов речи).

Для осуществления процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся инвалидов и лиц с ОВЗ фонд оценочных средств по дисциплине, позволяющий оценить достижение ими результатов обучения и уровень сформированности компетенций, предусмотренных учебным планом и рабочей программой дисциплины, адаптируется для обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья с учетом индивидуальных психофизиологических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.). При необходимости обучающимся предоставляется дополнительное время для подготовки ответа при прохождении аттестации.

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация учебной дисциплины требует наличия учебного кабинета.

Оборудование учебного кабинета: комплект специализированной мебели, информационные стенды, мультимедийное оборудование, комплект учебно-методического обеспечения.

При организации занятий, текущей и промежуточной аттестации с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий используются различные электронные образовательные ресурсы и онлайн сервисы, в том числе: информационно образовательная среда на официальном сайте, Skype, Zoom, BigBlueButton, WhatsApp.

4.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основная литература:

1. Арбузова Н.Ю. Технология и организация гостиничных услуг: учеб. пособие. - М. : Академия, 2015. – 224 с.
2. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания: учеб. пособие для сред. проф. образования / под ред. А.Ю. Лапина - М.: Академия, 2015. – 208 с.
3. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса : учебное пособие / О.Н. Гукова. — М. : ФОРУМ, 2017. — 160 с. ISBN 978-5-9776-0085-9 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/474524>.
4. Организация гостиничного дела [Электронный ресурс] : учебное пособие / Н.С. Родионова [и др.]. — Электрон.текстовые данные. — СПб. : Троицкий мост, 2013. — 352 с. — 978-5-4377-0016-7. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/40876.html>.

Дополнительная литература:

1. Организация гостиничного дела: Учебное пособие / С.А. Быстров. - М.: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 432 с. ISBN 978-5-8199-0544-9 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/478840>
2. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: Учебное пособие / А.В. Сорокина. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 304 с.: 60x90 1/16. - (ПРОФИЛЬ). (переплет) ISBN 978-5-98281-068-7 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/430064>
3. Организация гостиничного дела [Электронный ресурс] : учебное пособие / Н.С. Родионова [и др.]. — Электрон.текстовые данные. — СПб. : Троицкий мост, 2013. — 352 с. — 978-5-4377-0016-7. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/40876.html>
4. Методические рекомендации для подготовки к практическим занятиям и организации самостоятельной работы обучающихся по специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис» по дисциплине «Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей» / Сост. Хайбуллина М.В. Анапа, 2019. — 47 с.

4.3. Общие требования к организации образовательного процесса

Организация образовательного процесса по профессиональному модулю осуществляется в соответствии с ФГОС СПО по специальности, рабочим учебным планом, программой профессионального модуля. В процессе освоения модуля используются активные и интерактивные формы проведения занятий с применением электронных образовательных ресурсов в сочетании с внеаудиторной работой для формирования и развития общих и профессиональных компетенций студентов. Занятия проводятся в учебных аудиториях оснащенных необходимым учебным, методическим, информационным, программным обеспечением. В преподавании используются лекционно-семинарские формы проведения занятий, практикум, рейтинговая технология оценки знаний студентов, информационно - коммуникационные технологии.

Студентам обеспечивается возможность формирования индивидуальной траектории обучения в рамках программы модуля; организуется самостоятельная работа студентов под управлением преподавателей и предоставляется консультационная помощь.

Оценка качества освоения профессионального модуля включает текущий контроль знаний и промежуточную аттестацию. Текущий контроль проводится в пределах учебного времени, отведенного на соответствующий раздел модуля. Промежуточная аттестация проводится в форме экзамена.

Освоению данного модуля предшествует изучение дисциплин общего гуманитарного, и социально-экономического цикла учебного плана.

При реализации программы профессионального модуля предусматривается практика по профилю специальности, которая реализуется в рамках изучения модуля после освоения междисциплинарного курса. Практика проводится на базе организаций, направление деятельности которых соответствует профилю подготовки обучающихся.

Аттестация по итогам изучения профессионального модуля проводится с учетом результатов практики по профилю специальности, подтвержденных документами соответствующих организаций. Консультационная помощь студентам осуществляется в индивидуальной и групповой формах.

4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Требования к квалификации педагогических кадров, обеспечивающих обучение по междисциплинарному курсу и осуществляющих руководство практикой: реализация программы подготовки специалистов среднего звена по специальности среднего специального образования должна обеспечиваться педагогическими кадрами, имеющими высшее профессиональное образование, соответствующее профилю преподаваемого модуля. Опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы является обязательным для преподавателей, отвечающих за освоение обучающимся профессионального цикла.

**5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)**

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ПК 2.1 Принимать, регистрировать и размещать гостей.	Нормативную документацию, регламентирующую деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей, организовывать рабочее место службы приема и размещения, регистрировать гостей (VIP гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан), поддерживать информационную базу данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих), составлять и обрабатывать необходимую документацию (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги)	<i>Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях, производственной практике</i> <i>Дифференцированный зачет по производственной практике</i> <i>Экзамен по МДК</i> <i>Экзамен по профессиональному модулю</i>
ПК 2.2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах	Информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице.	
ПК 2.3. Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг	Готовить проекты договоров в соответствии с принятыми соглашениями и заключать их с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями	
ПК 2.4. Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг	- Контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору)	
ПК 2.5. Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей	Оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними	
ПК 2.6. Координировать процесс ночного аудита и передачи	Выполнять обязанности ночного портье, поддерживать информационную базу данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих,	

дел по окончании смены.	выписавшихся, отъезжающих), составлять и обрабатывать необходимую документацию (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду)	
-------------------------	---	--

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения должны позволять проверять у обучающихся не только сформированность профессиональных компетенций, но и развитие общих компетенций и обеспечивающих их умений.

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес	<ul style="list-style-type: none"> - проявление интереса к будущей профессии, активности и инициативности в получении профессионального опыта, умений и знаний; - аргументированность и полнота объяснения сущности и социальной значимости будущей профессии; - наличие положительных отзывов по итогам практики; - участие в студенческих конференциях, конкурсах и т.п. 	<i>Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы</i>
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество	<ul style="list-style-type: none"> - демонстрация умений планировать свою собственную деятельность и прогнозировать ее результаты; - обоснованность выбора методов и способов действий; - проявление способности коррекции собственной деятельности; - адекватность оценки качества и эффективности собственных действий. 	
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность	<ul style="list-style-type: none"> - решение стандартных и нестандартных профессиональных ситуаций по видам профессиональной деятельности. 	
ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития	<ul style="list-style-type: none"> - демонстрация умения осуществлять поиск информации с использованием различных источников и информационно-коммуникационных технологий. 	
ОК 5. Владеть информационной культурой, анализировать и оценивать информацию с использованием информационно-	<ul style="list-style-type: none"> - демонстрация умения осуществлять поиск информации с использованием различных источников и информационно-коммуникационных технологий; - адекватность оценки полученной информации с позиции ее 	

коммуникационных технологий	своевременности достаточности для эффективного выполнения задач профессионального и личного развития.	
ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями	- демонстрация способности эффективно общаться с преподавателями, студентами, представителями работодателя.	
ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения задания	- проявление ответственности за результаты выполнения заданий каждым членом команды; - проявление способности оказать и принять взаимную помощь.	
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации	- демонстрация стремления к постоянному профессионализму и личностному росту; - проявление способности осознанно планировать и самостоятельно проводить повышение своей квалификации.	
ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности	- демонстрация умения осваивать новые правила ведения учета имущества организации; - демонстрация умения осваивать технику заполнения первичных учетных документов, регистров учета.	

Общие критерии оценки результатов освоения МДК

В устных и письменных ответах студентов на практических (семинарских) занятиях, в сообщениях и докладах, эссе и других формах аудиторной и самостоятельной работы, а также в текущих контрольных работах учитываются: глубина знаний, владение необходимыми умениями (в объеме программы), логичность изложения материала, включая обобщения, выводы, соблюдение норм литературной речи.

Оценку **«отлично»** заслуживает студент, твёрдо знающий программный материал, системно и грамотно излагающий его, демонстрирующий необходимый уровень компетенций, чёткие, сжатые ответы на дополнительные вопросы, свободно владеющий понятийным аппаратом.

Оценку **«хорошо»** заслуживает студент, проявивший полное знание программного материала, демонстрирующий сформированные на достаточном уровне умения и навыки, указанные в программе компетенции, допускающий не принципиальные неточности при изложении ответа на вопросы.

Оценку **«удовлетворительно»** заслуживает студент, обнаруживший знания только основного материала, но не усвоивший детали, допускающий ошибки принципиального характера, демонстрирующий не до конца сформированные компетенции, умения систематизировать материал и делать выводы.

Оценку **«неудовлетворительно»** заслуживает студент, не усвоивший основного содержания материала, не умеющий систематизировать информацию, делать необходимые выводы, чётко и грамотно отвечать на заданные вопросы, демонстрирующий низкий уровень овладения необходимыми компетенциями.

Оценивание студента на экзамене по МДК

Оценка **«отлично»** выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, чётко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приёмами выполнения практических задач.

Оценка **«хорошо»** выставляется студенту, если он твёрдо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приёмами их выполнения.

Оценка **«удовлетворительно»** выставляется студенту, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ.

Оценка **«неудовлетворительно»** выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится студентам, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.

Перечень вопросов к экзамену по МДК.02. 01 Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей

1. Виды дополнительных услуг в гостинице.
2. Понятие: « гостиничной услуги», виды гостиничных услуг.
3. Основные, дополнительные и сопутствующие услуги в гостинице.
4. Обслуживание VIP-гостей.
5. Жалобы гостей и методы их урегулирования.
6. Подготовка и проведение операции расчёта с клиентами.
7. Функции кассира службы приема и размещения.
8. Требования к работникам телефонной службы.
9. Основные цели и функции службы приема и размещения.

10. Взаимодействие службы приема и размещения со смежными службами.
11. Оборудование рабочих мест сотрудников службы приема и размещения.
12. Требования к персоналу службы приема и размещения: квалификационные, медицинские.
13. Требования к персоналу службы приема и размещения: требования к внешнему виду, поведению.
14. Стойка службы приёма гостей: требования к оформлению и оборудованию.
15. Функциональные зоны в вестибюле.
16. Принципы работы за стойкой приема и размещения.
17. Должностные обязанности работников службы приема и размещения.
18. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации.
19. Порядок регистрации иностранных граждан в российской гостинице.
20. Виды тарифов. Системы скидок.
21. Правила расчета оплаты за проживание.
22. Способы платежей: оплата наличными, безналичный расчёт.
23. Порядок оплаты за проживание.
24. Оплата дополнительных услуг.
25. Взимание платы за порчу и потерю клиентами имущества гостиницы.
26. Оборудование рабочего места телефониста, технические средства.
27. Организация побудки гостей.
28. Этикет телефонного разговора.
29. Встреча, приветствие, регистрация гостя. Назначение номера.
30. Предоставление дополнительных и сопутствующих услуг.
31. Окончательный расчет и оформление выезда гостя.
32. Предоставление дополнительных и сопутствующих услуг.
33. Окончательный расчет и оформление выезда гостя.
34. Классификация гостиниц в России.
35. Классификация номеров в Р.Ф.
36. Характеристика служб гостиницы, их функции.

37. Особенности системы классификации гостиниц в Российской Федерации.
38. Использование автоматизированной системы управления в гостинице.
39. Особенности регистрации туристских групп.
40. Понятия «гостиница», «исполнитель», «потребитель» гостиничных услуг.
41. Какие услуги оказывают гостиницы?
42. Перечислите состав разделов стандартного Web-сайта гостиницы.
43. В чем состоят основные принципы этики работы с клиентами гостиницы?
44. Какие существуют способы мотивации персонала?
45. Из каких этапов состоит технологический цикл обслуживания клиентов гостиницы.
46. Какие документы должны быть оформлены при регистрации клиента в гостинице?
47. Перечислите дополнительные услуги, оказываемые бесплатно в гостинице. На основании какого нормативного документа они оказываются бесплатно?
48. Из каких процессов состоит процесс «выселение из номеров»?
49. Какие документы должны быть оформлены при выселении клиента из гостиницы?
50. Какие существуют рекомендации при разговоре по телефону, когда звонят в гостиницу?
51. Как выглядит управленческая структура современного отеля?
52. Требования предъявляемые к гостиницам разных категорий.
53. Основные специфические черты гостиничной услуги.
54. Оборудование стойки службы приема и размещения.
55. Основные должностные обязанности руководителя службы приема и размещения.
56. Встреча, приветствие, регистрация гостя. Назначение номера.
57. Расскажите о хранении личных вещей гостей отеля.
58. Расскажите о функциях кассира службы приема и размещения, стандартном оборудовании его рабочего места.
59. Как взимается плата за порчу или утерю клиентами имущества отеля?
60. Основные функции службы приема и размещения, график работы.

Примерный перечень тем курсовых работ.

1. Организация службы приема и размещения в гостинице (конкретный пример)
2. Администратор службы приема и размещения – основное связующее звено в гостинице

(конкретный пример)"

3. Технология приёма и размещения туристов в гостиницах
4. Организация работы в гостинице
5. Современные требования к персоналу гостиничного предприятия
6. Оборудование службы приема и размещения
7. Основные службы гостиниц
8. Организация и технологии службы приёма и размещения гостиницы
9. Совершенствование работы службы приема и размещения гостиницы (на конкретном примере)
10. Служба приёма и размещения. Стандарты обслуживания
11. Организация размещения в рекреационных комплексах
12. Организация обслуживания туристов
13. Индустрия размещения туристов
14. Особенности функционирования индивидуальных средств размещения
15. Значение средств размещения во внутреннем туризме
16. Организация диспетчерской и информационной службы гостиницы
- 17 Организация и технология предоставления информации гостям об услугах в гостинице.
- 18 Обслуживание VIP-гостей в отеле.
- 19 Качество обслуживания при приеме, регистрации и выписке гостей.
20. Принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы.
21. Роль дополнительных услуг в повышении качества обслуживания клиентов гостиничного комплекса.
22. Управление конфликтами в гостиничном комплексе.
23. Совершенствование качества предоставляемых услуг в службе приема и размещения.
24. Особенности предоставления гостиничных услуг в службе приема и размещения.
25. Работа сотрудников службы приема и размещения с замечаниями и жалобами гостей.
26. Процесс обслуживания гостей в гостинице.
27. Этапы регистрации и поселения гостей.
28. Порядок поселения групп туристов.
29. Особенности работы сотрудников службы приема и размещения с иностранными туристами.
30. Порядок расчета за проживание и услуги в гостинице.
31. Процедура выписки гостей.
32. Обслуживание гостей во время проживания.
33. Организация заезда, регистрации и размещения клиентов.
34. Взаимоотношения между персоналом и гостями отеля.
35. Культура обслуживания. Служебный этикет.

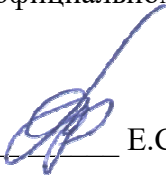
**ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ (АКТУАЛИЗАЦИИ)
РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
ПМ.02 Прием, размещение и выписка гостей**

Рабочая программа актуализирована на 2021/2022 учебный год, протокол № 1 на заседании цикловой методической комиссии дисциплин гуманитарного профиля, социально-культурного сервиса и туризма от «31» августа 2021 года.

3.1 Реализация учебной дисциплины требует наличия учебного кабинета.

Оборудование учебного кабинета: комплект специализированной мебели, информационные стенды, мультимедийное оборудование, комплект учебно-методического обеспечения.

При организации занятий, текущей и промежуточной аттестации с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий используются различные электронные образовательные ресурсы и онлайн сервисы, в том числе: информационно образовательная среда на официальном сайте, Skype, Zoom, BigBlueButton, WhatsApp.

Председатель цикловой методической комиссии _____  Е.С. Федосенко